

AS INOVAÇÕES ORIUNDAS DA APLICAÇÃO DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS UTILIZADOS NO PROCON DE CAMPINA GRANDE – PB

Autor (1): Raiff Ramalho dos Santos; Co-autor (2): Alisson Rodrigo de Araújo Oliveira; Orientador (3): Prof.^a Dra. Monica Lúcia Cavalcanti de Albuquerque Duarte Mariz

*([1]Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, Campina Grande – PB, Brasil, raiffhramalho@gmail.com;
[2]Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, Campina Grande – PB, alissonrodrigocg@gmail.com)*

Resumo do artigo: O presente artigo procura analisar o funcionamento dos meios consensuais de tratamento de conflito nas relações consumeristas no PROCON da cidade de Campina Grande – PB evitando a morosidade do sistema judiciário brasileiro possui em resolver litígios que tratem das relações entre consumidor e fornecedor, obtendo a pacificação social. Contribui para fomentar os estudos acadêmicos na matéria de direito do consumidor, com ênfase no referencial teórico do acesso à justiça, a partir de um novo enfoque, que privilegie os atores do conflito como protagonistas sociais, fazendo pleno uso de sua cidadania. Por fim, sugere ao PROCON-CG a adoção de outros atos administrativos com envergadura coletiva, para permitir a prevenção dos conflitos de consumo e reduzir o número de reclamações em nível individual, bem como a melhoria a implantação de sistemas digitais que facilitem da agilidade do processo resolução de conflitos.

Palavras-chave: Conciliação, Sistema Digital, Direitos do Consumidor, PROCON-CG.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo intitulado “As inovações oriundas da aplicação dos meios alternativos de resolução de conflitos consumeristas utilizados no Procon de Campina Grande – PB”, tem como objetivo principal a verificação trazida pelo novo Código de Processo Civil nas resoluções de litígio consumeristas por meio da conciliação e arbitragem no Procon da cidade Campina Grande - PB. Tem como objetivos específicos: a) Compreender o sistema de mediação e conciliação jurídico; b) Relatar as dificuldades enfrentadas pelo meio alternativo de conflito dentro dos litígios que operam no Procon - CG; c) Efetuar a quantidade de demandas judiciais que são homologados no Procon-CG; d) Analisar a estrutura de funcionamento do Procon-CG e sua importância para a cidade de Campina Grande – PB.

A escolha do tema encontra-se é fruto das experiências vivenciadas pelo autor pela participação do Projeto de Iniciação Científica entre o período de 2016-2017 do qual envolveu profundas pesquisas de campo no PROCON-CG, bem como palestras relacionadas a temática.

Dessa forma, o presente artigo a ser realizado, busca proporcionar benefícios de ordem teórica, científica e metodológica não apenas para acadêmicos, como também para a sociedade campinense em desenvolver estudos de forma pontual sobre os impactos da legislação processual

no âmbito dos direitos do consumidor, visando um possível aperfeiçoamento da justiça campinense na agilidade nos litígios consumeristas.

2 METODOLOGIA

Para classificação promovida por Vergara (2009), a pesquisa pode ser classificada quanto aos fins e aos meios, sendo apresentados de modo claro o processo metodológico que será utilizado nesse artigo. Quanto aos fins, a pesquisa será exploratória e descritiva. Exploratória pois, a presente temática possui pouco conhecimento acumulado em aspectos doutrinários, administrativo, legislativo e a existência de estudos dificultando na sistematização do conhecimento, mas que instiga na busca de informações na busca de concretizar os objetivos desse artigo. Descritivo, pois visa descrever percepções, expectativas e crítica dos consumidores diante das relações jurídicas consumeristas.

Quanto aos meios, a pesquisa será bibliográfica e campo, pois a pesquisa utilizará de informações obtidas em doutrinas, legislação, artigos, revistas, sites jurídicos para o embasamento do referencial, bem dos dados extraídos de formulários e entrevistas fornecidos pelos funcionários do PROCON-CG, no período da realização do projeto de Iniciação de Pesquisa Científica.

Quanto aos tipos de métodos científicos utilizados na pesquisa, esta classifica-se como dedutiva, onde a busca parte de argumentos gerais para argumentos particulares. Nesse sentido, afirmam MEZZARROBA e MONTEIRO (2014):

O raciocínio dedutivo fundamenta-se em um silogismo, uma operação típica da lógica em que, a partir de uma premissa maior e mais genérica e uma menor e mais específica, pode-se chegar a um resultado necessário que é a conclusão.

Deste modo, optaram-se por metodologia e método eficaz e prontos para contemplar o trabalho a ser desenvolvido, representando as opções de maior viabilidade para o sucesso o trabalho de acordo com as suas necessidades específicas

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 RELAÇÕES CONSUMEIRISTAS

Coube à ciência jurídica a tarefa de estabelecer os fundamentos da vida em sociedade e a partir de uma ordem lógica justa e satisfatória, posto que não basta aos homens criar cercamentos aos seus interesses, mas também traduzir estas limitações da vida em comum em felicidade, em realização mútua.

Ao criar limites para a vida relacional, o direito trará consigo um sistema de valores privilegiados. Este conjunto de valores é que determinará a identidade do homem e de sua sociedade. Nele está guardado sua espiritualidade, suas convicções e o porquê de suas escolhas. Lecionando sobre este pensamento, dizem Almeida e Bittar:

Ao versar sobre os direitos, os deveres, os poderes, as faculdades, as instituições, as práticas burocráticas..., está lidando diretamente com questões de interesse humano, quando não com os próprios valores humanos. Assim, estão em jogo a liberdade, a moralidade, o comportamento, todos esses valores de intensa significação humana.

Os sujeitos envolvidos numa relação jurídica específica não estão imunes a uma situação de oposição. Os interesses que buscam satisfazer, por via de regra, devem ser harmonizado. Nas relações jurídicas, a controvérsia impede a mútua realização dos interesses e estará apta, caso persista, a desfazer a comunhão inicial, rompendo com a relação construída.

Nas relações de consumo, o fornecedor busca a satisfação de dois interesses que lhe são primordiais: o lucro e a fidelização. O mercado de consumo será o *locus* de obtenção desses interesses. Sem o consumidor para alcançar esses objetivos, o fornecedor não alcançará suas metas, pondo em risco sua própria razão de ser.

De certa forma, o interesse do consumidor é único: obter dos fornecedores produtos e serviços na exata conformidade com que são apresentados no mercado. Esta conformidade significa que o produto ou serviço tem a finalidade de causar satisfação ao consumidor. Quando o produto ou serviço trazer consigo vício ou defeito que o torne impróprio, imprestável ou inadequado para os fins que dele razoavelmente se espera, o fornecedor estará desatendendo ao interesse do consumidor nas suas interações, surgindo um conflito de consumo.

3.2. A DEFESA DO CONSUMIDOR

A tutela do consumidor, na forma em que foi concebida pelo legislador constituinte, é reflexo do modelo político adotado pelo Estado brasileiro. A Constituição Federal de 1988 (CF/88),

fundada nas bases do Estado Social, visou contemplar o maior número possível de relações sociais que estavam carecedoras da intervenção estatal.

Ao ter reconhecido o consumidor como o elo mais fraco – princípio da vulnerabilidade - da cadeia produtiva, o Estado restabelece o desequilíbrio próprio da relação material de consumo. Nesta nova concepção de Estado, a livre iniciativa, conjugada à defesa do consumidor, não são vistas como atuações antagônicas do fornecedor que age de boa-fé em suas práticas comerciais, mas como necessárias para o desenvolvimento com justiça social. Se o constituinte imprimiu ao Estado o dever de defender o consumidor, isto significa que é um dever de justiça social estabelecer mecanismos legais e políticas públicas que obriguem a todos os membros da comunidade o respeito ao consumidor como sujeito titular de direitos.

Para dar maior efetividade às ações de proteção e defesa, a lei conferiu ao Estado o dever de criar uma Política Nacional das Relações de Consumo, prevista nos seus artigos 4º e 5º com o escopo de atender às necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

A Lei nº8.078/90 atribuiu ao Estado atuação direta, seja pela criação de órgãos protetivos, como as Procuradorias de Defesa do Consumidor (PROCONS), seja pelo incentivo à criação de entidades civis que tenham o mesmo objetivo. Atualmente, em âmbito administrativo, o consumidor pode reclamar seus conflitos de consumo no país, contando com 26 (vinte e seis) PROCONS estaduais e 1 (um) no Distrito Federal e com centenas de órgãos municipais representativas.

Mas a proteção estaria comprometida se não contemplassem a atuação de outros órgãos do poder público. Por isso, para fazer jus a esta política de proteção, a lei listou um conjunto de instrumentos, informando o art. 5º o seguinte:

Art. 5º. Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos, entre outros:

- I – manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
- II – instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- III – criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- IV – criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- V – concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

Percebendo lacunas deixadas na construção do Código, o legislador inseriu todos os PROCONS e entidades civis de defesa do consumidor no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, consoante disposto no seu Art. 105, preconizando que integram do SNDC, os

órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de Defesa do Consumidor.

Assim, com livre acesso aos órgãos administrativos e judiciais, o consumidor brasileiro tem em suas mãos um sistema legal de defesa harmônico para atender às suas demandas, constituindo múltiplas portas de acesso para a tutela de seus direitos e resolução de eventuais conflitos em suas relações de consumo.

O Art. 5º, inciso XXXV, da CF/88, diz que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Nesta diretriz, a norma constitucional deixa claro que nenhuma lei ou qualquer outro ato estatal poderá impedir ou dificultar o acesso do indivíduo à Justiça.

3.3 SISTEMA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO PROCON - CG

A mediação é um dos métodos extrajudiciais e colaborativos de resolução de conflitos mais amplos, onde entendemos a mediação como uma negociação assistida por uma terceira pessoa imparcial, que facilita a comunicação construtiva e se fundamenta nos interesses comuns das partes em conflito, onde o diálogo deve ser priorizado.

Os mediadores devem ser pessoas familiarizadas com o convívio e o trabalho interdisciplinar. A mediação se compõe de conhecimentos das inúmeras áreas do conhecimento humano que tratam e estudam os conflitos. Um bom mediador deve ter aptidões pessoais para o exercício dessa função relevante e difícil. A busca da mediação se dá diretamente pelas partes e seus advogados, e faz desenvolver a mediação na área privada, desvinculando-se do judiciário. A mediação beneficiou-se dessa maneira de ser, até porque é um meio extrajudicial de resolução de conflitos.

De acordo com Sales (2007) a mediação apresenta diversas finalidades, dentre as quais se destacam a: a) Solução dos conflitos: trata-se do principal objetivo da mediação. Todavia, para alcançar a solução, é necessário que seja estabelecido o diálogo, que deve basear-se na visão positiva do litígio, na cooperação entre as partes e na participação do mediador que facilita a conversa; b) Prevenção da má administração do conflito: presente esse objetivo, uma vez que facilita a comunicação entre as partes, estimulando o diálogo pacífico, sem agressões físicas e morais; c) Inclusão social: tal meio de pacificação requer o efetivo empenho dos envolvidos, para que estes solucionem as controvérsias, estimulando a comunicação, bem com a reflexão a respeito de suas atitudes, responsabilidades, direitos, deveres e, principalmente, da importância de seus atos

na sua vida e na vida do outro; d) Paz social: esta expressão consiste na ausência de violência física e moral, bem como na efetivação dos direitos fundamentais.

Logo, a mediação objetiva a paz social, uma vez que exige a participação das partes na resolução do conflito, sendo que discutem, de forma cooperativa, tanto problemas individuais, quanto coletivos, além de comportamentos, direitos e obrigações de cada um.

Já a conciliação consiste em um mecanismo de autocomposição, onde as próprias partes buscam encontrar uma solução eficaz para suas controvérsias. Os interessados contam com o auxílio de um terceiro, o conciliador, que interfere no diálogo, apontando possíveis soluções para o litígio, que estejam de acordo com as propostas apresentadas pelos envolvidos, cabendo a estes, aceitarem ou não as soluções apontadas pelo conciliador.

Difere da mediação, uma vez que nesta o mediador apenas facilita a comunicação e estimula que as próprias partes encontrem as soluções. Entretanto, na conciliação, o conciliador indica as possíveis soluções. A conciliação é empregada em conflitos em que as partes não possuem vínculo emocional ou afetivo. Trata-se de litígios esporádicos, mais simples. Geralmente é utilizada para solucionar conflitos patrimoniais, como colisão de veículo, recálculo de dívida, **relações de consumo**, isto é, em conflitos que não sejam de relações contínuas. Trata-se de um procedimento mais simples do que a mediação, apresentando quatro etapas: a abertura, os esclarecimentos, a criação de opções e o acordo.

Essas práticas são consideradas como meio alternativo de solução de conflito, pois visa da celeridade a intervenção do poder Judiciário na resolução de diversos tipos de conflitos no âmbito do Direito. Como medida inovadora, os PROCONS tem utilizados dessas ferramentas na homologação de solução das diversas reclamações consumeristas que o órgão recebem diariamente.

O PROCON – CG é instância administrativa de composição e solução de conflitos de consumo entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, bem como seus limites e obstáculos que inviabilizam ou dificultam a missão constitucional de defesa dos interesses e direitos dos consumidores. Ele é um órgão ligado da Procuradoria Geral do Município, instituído na cidade em 25 de janeiro de 2001 através da Lei Complementar nº 007/2001. O mesmo tem parceria com o órgãos do Tribunal de Justiça da Paraíba, com um centro de conciliação e mediação e com Procon da Paraíba.

Em Campina Grande - PB, o Procon tem como finalidade maior orientar e educar consumidores e fornecedores de produtos e serviços, como também, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores, além de fiscalizar toda e qualquer relação de

consumo aplicando as sanções necessárias, quando for o caso, com o intuito de garantir relações comerciais saudáveis e os direitos dos cidadãos.

Em média, são aproximadamente 1800 processos que tramitam administrativamente no órgão municipal, segundo informações coletadas na coordenação do órgão, onde em média são 15 a 20 reclamações consumeristas adentram as portas da repartição.

Geralmente o público, alvo que requisita o órgão são pessoas com pouco poder aquisitivo, mas que demonstram conhecimento básico de direitos do consumidor devido ao papel que a mídia local atribui a credibilidade do órgão. Segundo os atendentes do órgão, as principais reclamações consumeristas que o órgão recebe é de litígios de empresas de telecomunicações, compras pela internet, ofertas abusivas, produtos que não foram entregues no devido tempo hábil. Ao chegar no órgão o atendente faz um breve juízo de admissibilidade pelas informações prestadas pelo consumidor, onde buscará soluções mais céleres que harmonizam a relação consumerista.

Quando o problema não se resolve de maneira administrativa, o órgão abre um processo que buscará contato telefônico com a empresa, fornecedor de produtos ou serviços ou uma realização de uma audiência entre o consumidor e a empresa. Antes da audiência, o órgão realiza a emissão de ofícios, na busca de solucionar o litígio de maneira mais rápida ou uma fiscalização para comprovação de denúncias recebidas por parte dos consumidores das infrações do Código de Defesa do Consumidor.

Toda essa operação, necessita do apoio do SINDEC, que possui uma plataforma on-line atrelado ao Ministério da Justiça, que facilite e coordena as etapas do processo dentro da instituição. Esse sistema garante que os dados inseridos nele não sofrerão violação por parte de terceiros, já que somente os atendentes e funcionários da instituição, com senhas autorizadas pelos coordenadores atreladas ao número de CPF do operador é que podem acessar o sistema. Segundo os funcionários da instituição, é comum ocorrer falhas no sistema devido a instabilidade da rede em âmbito nacional, o que, em certos casos, provocam atrasos nos atendimentos dos consumidores.

É constatado pelo órgão que processos que tramitam via mediação são bem mais rápidos aos tramitados no procedimento comum, onde se verifica a morosidade da justiça brasileira. Essa rapidez é oriunda da instalação da Câmara de Conciliação e Mediação anexada ao prédio do PROCON-CG, onde conta com a estrutura de cartório, técnicos judiciários e juízes aptos para homologarem os acordos celebrados nas audiências de conciliação.

Nas audiências é possível a utilização de provas obtidas em meios digitais como e-mail, prints de diálogos do aplicativo WhatsApp; fotos, gravações de áudio e vídeo entre outras

ferramentas digitais, reforçando a proteção da parte consumeristas (princípio da Vulnerabilidade). Entre as inovações trazidas para facilitar o atendimento do consumidor é o atendimento via *Home Page* da instituição, onde o consumidor pode agilizar boa parte de sua demanda consumerista. Pretende-se a implantação de aplicativos para celulares, que façam a mesma função desempenhada pela Home Page.

4 CONCLUSÕES

Ao longo deste artigo buscou-se por em evidência, que o processo administrativo reclamatório conduzido pelo PROCON-CG para a apuração de condutas infrativas dos fornecedores no mercado de consumo pode também oportunizar a resolução dos conflitos de consumo, através da composição administrativa entre consumidores e fornecedores com a utilização das sessões ou audiências de conciliação. As respostas dadas pelos consumidores e fornecedores aos questionários aplicados antes das sessões de conciliação demonstraram que os consultados alimentavam expectativas quanto ao possível acordo e resolução do impasse. Também ficou comprovado que os consumidores, embora podendo obter a satisfação de seus interesses no Judiciário, viam no procedimento resolutório do PROCON um meio mais simplificado e célere que o adotado naquela esfera governamental.

De certa forma, os fornecedores foram unânimes em apontar que os institutos são inteiramente compatíveis e que as audiências constituem um meio de efetivo acesso à justiça e à ordem jurídica pelo cidadão. As respostas às questões suscitadas foram dadas sem divergências, tanto entre consumidores quanto entre fornecedores, demonstrando a inteira aceitação social do PROCON por consumidores e fornecedores e a unidade de sua percepção e compreensão de seu mister constitucional.

Enquanto os consumidores almejavam obter do fornecedor resposta satisfatória ao seu pleito e evitar sua rediscussão em ambiente judicial, o fornecedor, de sua parte, esperava responder ao pedido do consumidor e de prestar os esclarecimentos ao PROCON-CG de forma a solucionar o impasse, evitando a imposição de sanções administrativas e de ser demandado no Judiciário pelo consumidor. Na mesma oportunidade em que cumpre seu mister constitucional de promover a defesa do consumidor, o PROCON-PA também colabora para a pacificação social, objetivo maior do Estado Democrático de Direito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BITTAR, Eduardo C. B.; DE ALMEIDA, Guilherme Assis. **Curso de Filosofia do Direito**. São Paulo: Atlas, 2010

BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2004.

Brasil. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, DF: Senado Federal, 1990.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

PROCON. **Procon Municipal de Campina Grande**. Disponível em: <<http://proconcg.com.br>>. Acesso em: 17 jul. 2017

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. (Trad. Ellen Gracie Nothfleet). **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 24ª ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

CNJ. **CNJ e Justiça Federal avaliam impactos do novo CPC em conciliação**. 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82025-cnj-e-justica-federal-avaliam-impactos-do-novo-cpc-em-conciliacao>>. Acesso em: 26 jun. 2017.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial- direito de empresa**. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

CONIMA. **Search Conciliação e Mediação no Novo CPC**. 2016. Disponível em: <<http://www.conima.org.br/arquivos/4682>>. Acesso em: 16 jun. 2017.

CUNHA JR., Dirley da. **Curso de Direito Constitucional**. 5ª ed. Salvador: JusPodvum, 2011.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1995

DIDIER JR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**. Teoria Geral do Processo e Processo de Conhecimento. 12ª ed., Salvador: JusPodvum, 2010.

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de Introdução à Ciência do Direito**. São Paulo: Saraiva, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MEZZAROBBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MIRAGEM, Bruno. **GARANTIAS DO CONSUMO Reflexos do novo Código de Processo Civil no Direito do Consumidor**. 2016. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2016-mar-16/garantias-consumo-reflexos-codigo-processo-civil-direito-consumidor#_ftn1>. Acesso em: 28 jun. 2017.

MORAIS, Ezequiel; PODESTÁ, Fábio Henrique; CARAZAI, Marcos Marins. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

NAZARETH, Eliana Riberth Nazareth. **Mediação – O conflito e a solução**. São Paulo: Arte Pabrazil, 2009.

NOVELINO, Marcelo. **Direito Constitucional**. 2. ed., rev., ampl. e atual. S.P: Método, 2008.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011.

RODRIGUES JR., Walsir Edson. **A Prática da Mediação e o Acesso à Justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. Porto Alegre: livraria do Advogado, 2001.

SCHMIDTZ, David. (Trad. William Lagos). **Os Elementos da Justiça**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

SILVA, José Afonso da. **Curso de D. Constitucional Positivo**. 22.ed., rev. e ampl. S.P: Malheiros, 2003.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos de pesquisa em administração**. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIANA JUNIOR, Dorgival. **Audiência de Conciliação / Mediação Obrigatória no Novo CPC - See more at: <http://www.novocpcbrasileiro.com.br/audiencia-de-conciliacao-mediacao-obrigatoria-no-novo-cpc/#sthash.vjonlcuu.dpuf>**. 2016. Disponível em: <<http://www.novocpcbrasileiro.com.br/audiencia-de-conciliacao-mediacao-obrigatoria-no-novo-cpc/>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

